

## ПОВЕДЕНЧЕСКИ АСПЕКТИ НА ОБЕКТА НА КОНТРОЛЯ

*Разследвано влиянието от поведенчески аспекти на обекта на контрола на извършване на контролна дейността*

Пред последните години се срещат немалко публикации за контрола, одита, инспекцията и инвентаризацията. Но въпреки това малко се изследва поведението и темперамента на лицето.

В областта на контрола най-разпространено е виждането, че контролът се състои от два съществени елемента. Това са обект и субект на контрол. Обектът е всичко онова, което може да бъде проверено, инспектирано или ревизирано от различни контролни органи. Обектът няма властнически функции.

Под субект на контрол следва да се разбира лицето, органът или институцията, които прилагат контролното въздействие върху отделните обекти на контрол.

Субектите на контрол притежават властнически компетенции, въз основа на които реализират контролната функция. Към тях могат да се причислят ревизори, одитори, инспектори, Държавна финансова инспекция, Национална агенция по приходите, Сметна палата и други.

От гледна точка на теорията на контролната наука, значителен интерес представлява изучаването на поведението на отделната личност. В проверяваният обект част от времето на контролния орган преминава в контакти със служебни лица в лицето на ръководители, директори, главни счетоводители, счетоводители, служители, отчетници и други длъжностни лица. Интерес за субекта на контрол представлява поведението на обекта, когато това е конкретно лице.

Потребността от задължителен външен контрол и проверки в учреждението, е тази която налага познаване и изследване на самия обект на контрол. Проверяващият орган се намира в обекта в рамките на инспекцията, ревизията и одита и в същото време трябва да "опознае" това лице, тъй като то ще изпълнява изискванията и инструкциите, дадени от него. Самото поведение на обекта се явява и обект на контрол. В тази връзка следва да се отбележи, че поведението зависи от следните фактори: познания от областта на контрола и професията; познания за психологията на личността; научни виждания относно типовете поведение; прилагане на етичните правила и норми, регламентирани от държавната институция, която той представлява.

Типологичната принадлежност на отделната личност се основава преди всичко на темперамента.

В Българският тълковен речник (интернет речник) са отбелязани две значения на тази дума:

– Съвкупност от психическите свойства на човека, които характеризират степента на неговата възбудимост и се проявяват в поведението му.

– Жизненост, енергичност. Имам temperament<sup>1</sup>.

Въз основа на посоченото може да се приеме, че при темперамента са решаващи вродените особености на човека, които са характерни за протичането на неговите психични процеси. Именно той обуславя реакцията на човека по отношение на външни обстоятелства, които формират характера и отделната индивидуалност. Тази индивидуалност, заложена в човека води до различни типове поведение.

Разграничени са четири основни типа хора, всеки от които се характеризира с определена специфика на поведението:

- Сангвиник.
- Холерик.
- Флегматик.
- Меланхолик.

Това разграничение може да се види и от таблица 1. /вж. табл. 1<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <http://www.talkoven.com/значение-темперамент>

<sup>2</sup> Таблицата е разработена от автора въз основа на отличителните черти на типовете поведение.

**Таблиця № 1. За розграничаване на типове поведіння на обекта на контрол**

Типове поведіння	Отличителни черти
1. Сангвиник	Делови, открит, емоционален, комуникативен, работохолик
2. Холерик	Настойчив, нетърпелив, с бурни реакции, бързо сменя настроението си
3. Флегматик	Бавен, муден, инертен, неконфликтен
4. Меланхолик	Пасивен, мълчалив, нерешителен, затворен

Сангвиникът е човек, лидер и ръководител. Умее да работи в екип. Умее да набелязва задачите и своите цели и да ги преследва докрай. Той е типичен работохолик и много комуникативен.

Хората от неговото обкръжение задължително трябва да се впишат в този модел на поведіння, в противен случай просто екипът няма да работи ефективно.

Един сангвиник не търпи бавни, мудни и неконтактни хора, особено от своя екип. Веднага ще го "притисне" до стената и той сам ще бъде принуден да са откаже от съвместната работа.

Типично в негов стил е самоизтъкването. Той обича да се самоизтъква. Харесва му да налага "своето" мнение на останалите, с които е в пряк контакт.

Не търпи по никакъв повод критика. Точно тогава става променлив в настроението си и може да избухне като "пара". Много често това са и деспотични и диктаторски натуре.

С такива хора, когато са обект на контрол, следва да се подходи много внимателно и прецизно, без да се уронва техния авторитет<sup>3</sup>. От това следва, че спрямо него трябва да се подходи делово.

Сангвиникът бързо израства в професията си благодарение на своята воля, упоритост, мотивация и работохолизъм. Той не е глупав и преследва докрай предназначенията от неговата собствена "философия".

Сангвиникът веднага намира контакт с хората и е комуникативен. Преживява бързо своите неуспехи. Той е уверен, бодър и не чувства скованост в общуването с други хора<sup>4</sup>.

Много често има авторитарен стил на работа. При този стил лидерът поставя ясни и точни изисквания. В същото време той изисква други да ги изпълняват. Това се отнася до поставените задачи и правила. Стреми са да налага определени норми на групата. В крайна сметка като завършек на своя авторитарен стил си позволява и да наказва, но от позицията на своите възгледи.

"При авторитарния стил на поведіння ръководителят:

- черпи силата си от мястото, което заема;
- не се радва на доверието на членовете на групата;
- смята, че парите са единствената отплата за труда и мотиватор за работещите.

Подчинените не поемат отговорност, а просто изпълняват заповедите и работят добре само в присъствието на ръководителя<sup>5</sup>.

При сангвиника по отношение на поведінето му са налице доминиращи мотиви. Те много бързо се дефинират спрямо по-низшите мотиви (по-низши от него изпълнители, служители и работници). Неговата позиция относно различни въпроси никога не е постоянна. Това означава, че тя се променя в зависимост от различни критерии като потребности, мотивация, нагласа и участници в екипа.

Един сангвиник винаги има желание да е върха на йерархията. Той иска да диктува и поведінето на останалите участници от неговия екип.

<sup>3</sup> Вж. Томов, Й. Теория на контрола, АИ-Ценов, Свищов, 2002 г., с. 61.

<sup>4</sup> <http://psihotesti.ru/gloss/tag/sangvinik/>

<sup>5</sup> Каменов, К., Ан. Асенов, Кр. Хаджиев Човек екипи лидери, ИК, Люрен, София, 2000 г., с. 299.

Холерикът е близък типаж до сангвиника, поради което притежава много от отличителните черти на същия. Той е силна личност, волева натура, отличава се с бърз говор и резки движения. Нетърпелив е, на моменти може да стане и доста агресивен. Точно в това се състои неговата разлика спрямо сангвиника. Често променя своето настроение и е доста избухлив. Понякога от него “извира” огромна ярост.

Отличителната черта на холерика е неговата силна емоционалност и бърза смяна на настроенията. За една минута е весел, после се променя и изведнъж става злобен<sup>6</sup>. Той изпада в двете крайности по отношение на своите чувства и в този случай много трудно се контролира.

Неговите движения са резки, гласът му е висок, речта е забързана. Бързо разбира какво трябва да се направи, цялата му енергия е насочена към изпълнението на задачата<sup>7</sup>.

Положителното е, че той е организиран, също работохолик като сангвиника.

Холерикът е съсредоточен, активен и винаги се стреми да доведе нещата докрай. “Този тип хора винаги и във всичко се съмняват. Те подлагат всяко нещо на проверка, което е предпоставка за тяхната пригодност като контролни органи”<sup>8</sup>.

Флегматикът е коренно различен типаж от предходните два. Той не е силен тип личност, напротив неговото поведение го тласка към другата крайност. Именно това го отличава – бавен, муден и много сприхав.

Не обича нововъведенията. Той е свикнал да си работи по стария и утвърден начин. Флегматикът не търпи промяна, нито по темперамент, нито по работни задължения, поради това на него не може да се разчита. Той не обича да се съобразява със срокове, заради своята мудност. Възможно е и да забрави. Задължително е да се осъществява контрол върху него от проверяващия, в противен случай – сроковете не се спазени и задачите са отложени за следващ период.

На практика флегматикът е спокоен и трудно излиза от това състояние на спокойствие. Той говори без всякакви емоции и твърде монотонно. Именно поради това той не се отличава с комуникативност и добро събеседване спрямо останалите типове поведение. Въз основа на тези отличителни черти флегматикът е труден за общуване<sup>9</sup>.

По отношение на своите решения изпада в дълбок размисъл, а това му отнема много време и накрая трудно взема решение. Той обича еднообразната работа, монотонната работа и не харесва смяната на своите задължения. Именно в подобно състояние е неговата сила.

Меланхоликът също попада в категорията на така наречените слаби типаж, сходен е с флегматика. Той е видимо потиснат и недружелюбен.

Меланхоликът живее в собствен илюзорен свят. Не търпи някой да се бърка в него. Много често мислите му са илюзорни и твърде нереални. Той винаги е обиден на някого и доста пасивен. Настроенията му се сменят често, като темперамент е неуравновесен.

Може да се отбележи, че той не търси контролния орган<sup>10</sup>. Даже понякога и не го забелязва.

Меланхоликът е притеснителен и нерешителен. Трудно може да му се разчита относно задачи, срокове и решаване на краткосрочни проблеми. Той така се “заравя” в собствения свят, че самият той не иска да излезе от него, тъй като навън има недоброжелателност, ненавист и злоба.

Може да се отбележи, че меланхоликът често е тъжен и се държи все едно ще заплаче. В неговата глава мислите са предимно тъжни, а проблемите се натрупват и изглеждат напълно неразрешими. Ако бъде обиден, то за него това е дълбока и жестока рана, която дълго ще помни. Той се страхува. Работи това, което му се нарежда или кажат другите<sup>11</sup>.

В повечето случаи меланхоликът няма мнение по различни въпроси.

---

<sup>6</sup> <http://www.znai.su/statya/tip-temperamenta-holerik-sangvinik-melanholik-flegmatik>

<sup>7</sup> Пак, там.

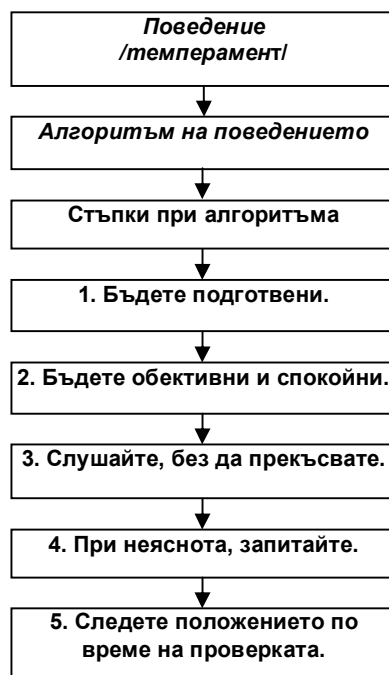
<sup>8</sup> Томов, Й. Теория на контрола, АИ-Ценов, Свищов, 2002 г., с. 61.

<sup>9</sup> <http://www.znai.su/statya/tip-temperamenta-holerik-sangvinik-melanholik-flegmatik>

<sup>10</sup> Вж. Томов Й. Теория на контрола, АИ-Ценов, Свищов, 2002 г., с. 62.

<sup>11</sup> <http://www.znai.su/statya/tip-temperamenta-holerik-sangvinik-melanholik-flegmatik>

Интересното е, че така разгледаните темпераменти са обект на изследване от различни автори. Въпреки това има научни публикации, които фокусират вниманието именно към тях. Това е обяснимо тъй като човешкото поведение и психика си остават една необятна вселена, която се моделира под въздействието на различни фактори като семейна, ученическа, студентска и работна среда. Именно по отношение на работната среда има все още неизяснени постановки от научно естество. В тази връзка е целесъобразно да се направи предложение за дефиниране на Алгоритъм на поведението на обекта на контрол в работна среда /Алгоритъм при поведението/. За тази цел виж фиг. 1.



Фиг. 1. Алгоритъм при поведението на обекта на контрол<sup>12</sup>

От информацията, посочена във фигура 1 е видно, че така дефинираният алгоритъм следва да се разглежда като съвкупност от взаимосвързани стъпки, които всеки обект на контрол следва да реализира, когато е обект на контролно въздействие.

При срещи и разговори, водени с контролния орган е препоръчително да се използват конкретните стъпки.

Първа стъпка. Бъдете подготвени. Обектът на контрол трябва да си води всекидневни бележки за общуването си със субекта. Това може да се направи като същите се структурират, но по точно определени критерии:

- срок на представяне;
- името на проверяващия<sup>13</sup>;
- основание;
- неточности;
- възможни трудности и проблеми.

Някои специалисти по общуването и комуникацията считат, че “най-добрата защита е добрата защита”<sup>14</sup>.

Втора стъпка. Бъдете обективни и спокойни. При разговорите обектът трябва да запази самообладание. Той трябва внимателно да изслушва събеседника си и да се стреми обективно да разглежда въпросите през своята призма. Всичко онова, което

<sup>12</sup> При разработения алгоритъм са използвани някои от съветите на Пеги Хаус за поведението на работното място. Вж. Хаус, П. Трябва да те бива, за да ти върви, Издателство “ЕРА”, София, 2008 г., с. 109-110.

<sup>13</sup> Този критерий е съществен дотолкова, че предприятието може да се проверява от различен брой субекти и тяхното разграничаване е наложително.

<sup>14</sup> Хаус П. Трябва да те бива, за да ти върви, Издателство “ЕРА”, София, 2008 г., с. 109.

разпореди контролний орган като основание трябва да се реализира т.е. става въпрос за обективното, правдивото и действителното осъществяване. Не е необходимо за тази цел проверяващият да държи изкъсо обекта на контрол.

Спокойствието е наложително в случаите, когато субектът повиши тон или промени рязко своята интонация. Това важи и когато се изисква от обекта изпълнението на специфични задачи, които в рамките на кратки срокове са непосилни за решаване.

При такива ситуации е целесъобразно обектът на контрол да не се вълчи в конфронтация и създаване на конфликти. Не трябва да спори, защото това е неправилната посока на поведението. Обектът трябва да изложи делово, съдържано и накратко своите аргументи.

Трета стъпка. Слушайте, без да прекъсвате.

Обектът на контрол не е в позиция на активна страна поради факта, че това са специфични обществени взаимоотношения, които възникват между обекта и субекта на контрол. При тях властта е притежание на субекта. На практика обектът трябва да изслушва и изчаква доводите и мненията на субекта на контрол.

Това е правилна тактика, тъй като съществуват възможности обектът на контрол да се притесни и да допусне грешка като започне да говори повече дори от проверяващия.

При спешна нужда се проверяват записките и материалите. Целта е по всяко време да се направи задълбочен и всестранен анализ на цялата ситуация (доводи, аргументи, мотиви, факти и обстоятелства).

Четвърта стъпка. При неяснота, запитайте. От това се страхуват най-често хората. Да попитат отново и да им се разясни или поясни. Но това не омаловажа качествата на събеседника. Възможно е контролният орган да е бързал, да е говорил твърде общо и неразбираемо от гледна точка на обекта. По отношение на въпросите обектът трябва да има готовност и да направи последваща обосновка.

Пета стъпка. Следете положението по време на проверката. Обектът на контрол следи какво се случва по време на разговора с контролния орган (реакции, мимики, жестове и настроение).

Той трябва да слуша внимателно, тъй като е възможно да има допълнителни задачи. Впоследствие от него може да се изискват справки, сведения или декларации. Преследваната цел е осъществяване на по-добър контакт със субекта и своевременно изпълнение на поставените задачи от него.

Положителните последици от прилагането на алгоритъма е възможно да се търсят по посока на: улесняване работата на обекта на контрол; подобряване на комуникацията обект-субект; дефиниране на точно определен ред от действия и други.

Неговото разработване ще позволи поведението да се реализира чрез последователни стъпки и да се постави акцента върху съществените действия. От тази позиция обектът на контрол ще привлече на своя страна одобрението на контролния орган.

Според нашето мнение трябва да се въздейства по подходящ начин, който включва не предварително заучени фрази и жестукулации, а премерено, последователно и ефективно поведение на основата на конкретния алгоритъм.

В заключение следва да се отбележи, че първите два темперамента – сангвиник и холерик са удачни за контролни органи. Видно е, че те притежават лидерски качества, работохолици са и умеят да работят в екип. Те постигат набелязаните цели и изпълняват своите задачи в краткосрочен и дългосрочен план.

Другите два типа – флегматик и меланхолик са непригодни за контролни органи, защото трудно се организират, непоследователни са, плахи и мудни в своята работа.

В работна среда те се стремят да избягват контактите, понякога се и страхуват. Същите трудно биха спазвали норми, правила и законови изисквания. Подобни качества са неприемливи за контролни органи. Напълно логично е, защото професията на контролния орган изисква отговорност, публичност и своевременност на действията; последователност в реализацията на задачите; изпълнимост на задълженията.

В практиката проверяващият непрекъснато комуникира с различни обекти на контрол, без да се страхува от тях. Успоредно с посоченото по-горе относно обекта на контрол (когато е длъжностно лице) се изисква да се оформят и представят в срок документи под формата на справки, сведения, декларации, анкетни листове и писмени обяснения, които са част от автентичната отчетност на проверяваното предприятие<sup>15</sup>.

Поведението на проверяващия е институционално поведение. Институциите (Държавна финансова инспекция, Национална агенция по приходите, Сметна палата, Агенция "Митници" и др.) създават правила и норми в общуването и етиката на професията. Те се отличават с императивност, т.е. задължителност (като задълженията на контролните органи). Счита се, че те формират и доизграждат поведенческата последователност от действия. Самите институции са в правомощията си да определят посоката на развитие на отделния контролен орган с оглед на утвърдени законови правила и норми. Именно те създават модел в обществото и визия на поведението му като контролен орган.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Каменов К., Ан. Асенов, Кр. Хаджиев. Човек екипи лидери, Издателска къща, ЛЮРЕН, София, 2000 г.
2. Томов Й. Теория на контрола, Академично издателство-Ценов, Свищов, 2002 г.
3. Хаус П. Трябва да те бива, за да ти върви, Издателство "ЕРА", София, 2008 г.
4. Закон за Държавната финансова инспекция, ДВ, бр. 33, 2006 г.
5. [http://www.znai.su/statya/tip-temperamenta-holerik-sangvinik – melanholik-flegmatik](http://www.znai.su/statya/tip-temperamenta-holerik-sangvinik-melanholik-flegmatik)
6. <http://www.talkoven.com/значение-темперамент>
7. <http://psihotesti.ru/gloss/tag/sangvinik/>

---

<sup>15</sup> За подробности виж разпоредбите на чл. 13 и 14 от Закона за държавната финансова инспекция, ДВ, бр. 33, 2006 г.